



(43) 國際公開日
2005 年 5 月 12 日 (12.05.2005)

PCT

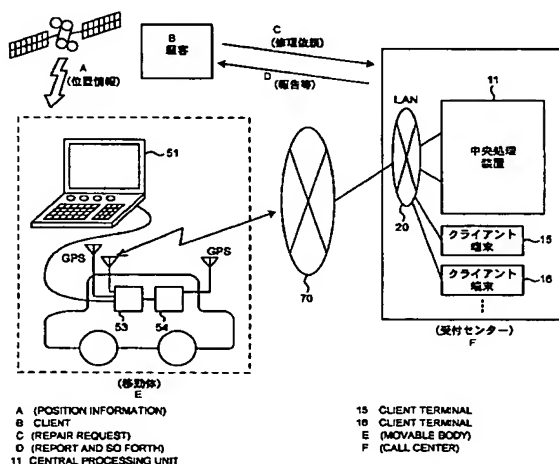
(10) 国際公開番号
WO 2005/043434 A1

- | | | |
|--|--------------------------------|--|
| (51) 国際特許分類: | G06F 17/60 | (72) 発明者; および |
| (21) 国際出願番号: | PCT/JP2004/016028 | (75) 発明者/出願人(米国についてのみ): 深町 正博 (FUKA-MACHI, Masahiro). 中村 恭悟 (NAKAMURA, Kyogo). |
| (22) 国際出願日: | 2004 年10 月28 日 (28.10.2004) | |
| (25) 国際出願の言語: | 日本語 | (74) 代理人: 河宮 治, 外(KAWAMIYA, Osamu et al.); 〒5400001 大阪府大阪市中央区城見 1 丁目 3 番 7 号 I M P ビル 青山特許事務所 Osaka (JP). |
| (26) 国際公開の言語: | 日本語 | |
| (30) 優先権データ: | | |
| 特願 2003-371887 | | |
| | 2003 年10 月31 日 (31.10.2003) JP | |
| (71) 出願人(米国を除く全ての指定国について): 松下電器産業株式会社 (MATSUSHITA ELECTRIC INDUSTRIAL CO., LTD.) (JP/JP); 〒5718501 大阪府門真市大字門真 1 0 0 6 番地 Osaka (JP). | | (81) 指定国(表示のない限り、全ての種類の国内保護が可能): AE, AG, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, KE, KG, KP, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LV, MA, MD, MG, MK, MN, MW, MX, MZ, NA, NI, NO, NZ, OM, PG, PH, PL, PT, RO, RU, SC, SD, SE, SG, |

〔続葉有〕

- (54) Title: WORKER-IN-CHARGE COMMAND SYSTEM AND WORKER-IN-CHARGE COMMAND METHOD**

- (54) 発明の名称: 担当者采配システム及び担当者采配方法



- (S7) Abstract:** A central processing unit (11) in a call center receives a work request (for example, repair of a home electric appliance) of a client, allocates a worker in charge satisfying a predetermined condition based on the work contents for the received work request, and determines articles needed for the work. The central processing unit (11) then creates work information on the work contents and the articles on one work day for each worker, creates map information including position information on the work place where the work is carried out in association with the work information and the visit order of the work places to which each worker visits on the work day, and sends the work information and the map information to the mobile terminal (51) of each worker. Technicians receive the work information and the map information from the central processing unit, ascertain the work schedules, visit the indicated work places in order, and carry out the works.

- (57) 要約: 受付センターに配置された中央処理装置 11 は、顧客から作業依頼 (例えば家電製品の修理) を受け、受け付けた作業に対し、作業内容に基づいた所定条件を満たす担当者を割り当て、また、各作業に要する物品を決定する。その後、各担当者毎に、一作業日における、作業の内容及び作業に要する物品をまとめた作業情報を作成し、さらに、その作業情報と関連して、その作業を行う作業場所の位置情報と、その作業日に訪問する作業場所の訪問順とを含むマップ情報を作成し、それらの情報を各担当者のモバイル端末 51 へ送信する。技術者は中央処理装置からこれらの情報を受信し、作業スケジュールを確認

〔統葉有〕



SK, SL, SY, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ,
VC, VN, YU, ZA, ZM, ZW.

BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, ML, MR, NE, SN,
TD, TG).

- (84) 指定国 (表示のない限り、全ての種類の広域保護が可能): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LS, MW, MZ, NA, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), ユーラシア (AM, AZ, BY, KG, KZ, MD, RU, TJ, TM), ヨーロッパ (AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HU, IE, IT, LU, MC, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR), OAPI (BF,

添付公開書類:

— 国際調査報告書

2文字コード及び他の略語については、定期発行される各PCTガゼットの巻頭に掲載されている「コードと略語のガイダンスノート」を参照。